

*Aan de heer Voorzitter van de Kamer van Volksvertegenwoordigers,*

*Aan de heer Minister van Pensioenen en Grote Steden,*

*Aan de heer Voorzitter van het Raadgevend Comité voor de Pensioensector,*

*Het Jaarverslag 2009 van de Ombudsdienst Pensioenen is het elfde jaarverslag en behandelt de periode van 1 maart 2009 tot 31 december 2009.*

*Aan het begin van een nieuw tienjarig tijdperk waait er een nieuwe wind door de Ombudsdienst Pensioenen. In de eerste plaats op het gebied van de vorm (nieuw logo, nieuw formaat, nieuwe presentatie) maar ook op het gebied van de inhoud (bezinning over onze missie en waarden en de gevolgen ervan op de inhoud van onze communicatie).*

*De structuur van dit verslag is echter grosso modo niet veranderd. Het bevat zoals de vorige jaren een overzicht van de activiteiten van de Ombudsdienst, de relevante statistische gegevens en de analyse van de meest opmerkelijke dossiers. U vindt er ook de aanbevelingen en de voorstellen in die wij formuleren naar aanleiding of als gevolg van de klachtenbehandeling.*

*In dit Jaarverslag blijkt opnieuw dat het ombudswerk resulteert in concrete hulp aan de burger en de bescherming van zijn pensioenrechten. Evenwel stellen wij ons de vraag of de bekendheid van de Ombudsdienst nog verbeterd kan worden en hoe dat in zijn werk zou kunnen gaan.*

*Drie essentiële instrumenten hanteren wij voor het oplossen van de klachten: de individuele klachtenbehandeling, de verbeteringsvoorstellen aan de pensioendiensten en de aanbevelingen.*

*Meer dan 17.000 (toekomstig) gepensioneerden hebben sinds de oprichting van de Ombudsdienst op 1 juni 1999 onze hulp ingeroepen. In 9 op 10 van de gegronde klachten is het resultaat van onze interventie positief. Dit vertaalt zich geregeld in een hogere uitkering (pensioen of inkomensgarantie voor ouderen).*

*Heel wat vroegere algemene aanbevelingen zijn omgezet in wetten of besluiten die pensioenproblemen terugdringen voor de toekomst. Ook in dit jaarverslag formuleren wij opnieuw een aantal aanbevelingen met de bedoeling de pensioenwetgeving te verbeteren.*

*Overigens hebben wij het nuttig gevonden om in dit verslag een beetje meer plaats te reserveren voor de resultaten die wij bekomen hebben door middel van onze suggesties. De pensioendiensten integreren ze*

*gewoonlijk snel en zonder problemen om hun werking en dienstverlening te verbeteren in hun dagelijkse praktijk.*

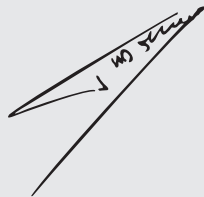
*De opvolging van onze aanbevelingen en suggesties gebeurt in een klimaat van toenemend vertrouwen in de Ombudsman en is in zekere mate de erkenning van zijn autoriteit op het vlak van een kwalitatieve verbetering van de dienstverlening en de regelgeving in de wettelijke pensioensector.*

*Momenteel nadert de Nationale Pensioenconferentie haar einde. Wij durven hopen dat de taskforce rekening houdt met de aanbevelingen die wij gedaan hebben, onder meer om discriminatie en ongelijke behandeling tegen te gaan in de wettelijke pensioenregelingen.*

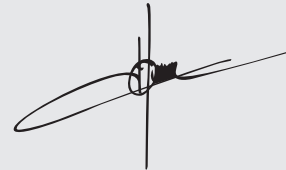
*Wij dringen er ook op aan dat dit Jaarverslag besproken wordt in de bevoegde parlementaire commissies en dat wij gehoord worden over specifieke pensioenthema's die er besproken worden.*

*De Ombudsdienst maakt het verslag openbaar. Iedereen die erom vraagt kan het gratis bekomen bij de Ombudsdienst. Het is ook integraal gepubliceerd op de website van de Ombudsdienst.*

*Het College van de Ombudsmannen voor de Pensioenen,*

A handwritten signature in black ink, consisting of several fluid, connected strokes. The signature is slanted upwards to the right.

Tony Van Der Steen

A handwritten signature in black ink, featuring a prominent vertical stroke that intersects with a horizontal stroke, creating a cross-like shape. The signature is slanted upwards to the right.

Jean Marie Hanneke

## Voorwoord

*Het Jaarverslag 2009 behandelt de periode van 1 maart 2009 tot 31 december 2009.*

*Volgend jaar zal het exact een kalenderjaar omvatten.*

*De vorm is gevoelig anders en de inhoud is eveneens een weinig aangepast maar de structuur van de vorige jaarverslagen hebben wij grosso modo behouden.*

*Dit verslag bevat dus eveneens vier delen.*

*In het eerste deel bespreken wij de activiteiten en de middelen van de Ombudsdienst.*

*Wij stellen hierin de visie, de missie en de waarden van de Ombudsdienst opnieuw voor.*

*Deze actualisatie kadert in een geheel van stappen waaraan de medewerkers actief hebben deelgenomen, meer bepaald een nieuwe huisstijl die onze visie, missie en waarden uitdraagt in onze communicatie, zowel extern als intern.*

*In het tweede deel worden de klachten geanalyseerd waaruit de curatieve rol van de functie van ombudsman in het herstellen van fouten en onbehoorlijk bestuur van de pensioendiensten blijkt.*

*Eerst bespreken wij de statistische gegevens. De periode die de basis ervoor vormt is het kalenderjaar 2009. Zij hebben een dubbele functie: het klachtenbeeld in detail tonen en de externe evaluatie van de klachtenbehandeling door de Ombudsdienst mogelijk maken.*

*Het hoofdaandeel gaat naar de bespreking van de meest opmerkelijke klachten per pensioenadministratie. Ter afsluiting van dit deel vindt u meer uitleg over hoe wij klachten van algemene strekking en vragen om informatie behandelen.*

*Deze laatste dossiers behandelen wij niet maar sturen ze door en brengen de verzoekers ervan op de hoogte met een gemotiveerde uitleg. Hiermee vervullen wij de educatieve rol van de ombudsmanfunctie in het wegwijs maken van de gepensioneerden naar de juiste diensten die hen kunnen helpen.*

*Er zijn in de loop van de voorbije 10 jaar menige dossiers besproken in onze Jaarverslagen. De thematische lijsten ervan, per pensioendienst, zijn gepubliceerd op onze website, [www.ombudsmanpensioenen.be](http://www.ombudsmanpensioenen.be).*

*Het derde deel bevat de aanbevelingen en de suggesties die geformuleerd zijn met het doel het overheidsoptreden in de pensioensector te verbeteren en waaruit de preventieve rol van de ombudsmanfunctie naar voor komt.*

*Eerst stellen wij de officiële en de algemene aanbevelingen gedaan naar aanleiding van het onderzoek van de klachten voor. Ook hier geven wij een overzicht van de opvolging van de aanbevelingen die wij in onze vorige jaarverslagen gepubliceerd hebben. Wij besteden verder aandacht aan het gevolg dat gegeven werd aan de voorstellen en suggesties die wij geformuleerd hebben in de vorige Jaarverslagen en diegene die in de loop van dit werkingsjaar positief onthaald werden.*

*De bijlagen in het vierde deel bevatten naast de reglementaire en andere nuttige teksten, onder meer de adressen van onze stakeholders zoals die van de pensioendiensten en onze collega's leden.*

*De folder in bijlage van de Vereniging van Belgische Ombudsmannen en -vrouwen (POOL – Permanent overleg Ombudslui) herneemt de gegevens van alle collega's die er lid van zijn.*

*Het past hier te onderstrepen dat ons ombudswerk alleen mogelijk is dank zij de trouwe toewijding van onze medewerkers. Wij danken hen in het bijzonder voor hun medewerking en engagement bij de herbronning van de Ombudsdienst en onze ononderbroken zoektocht naar de verbetering van onze professionele aanpak.*

*Ten slotte trekken wij de aandacht van de lezer erop dat wij in sommige teksten enkel de mannelijke vorm gebruiken. Uiteraard slaat de inhoud zowel op vrouwen als mannen. De enige bedoeling hiervan is het vermijden van storende tekstconstructies.*

*Voor alle duidelijkheid, in de dossierbespreking zijn alle namen fictief.*



*Tony Van Der Steen    Jean Marie Hanneke*



# *De Ombudsdienst Pensioenen*

*De werking en de middelen  
van de Ombudsdienst  
Pensioenen*

*“Ieder mens heeft nood aan rechtvaardigheid.*

*Zonder rechtvaardigheid, geen democratie!”<sup>1</sup>*

*Claire Lheureux-Dubé<sup>2</sup>*

*“Een rechtvaardige samenleving is die waar eenieder erkend wordt.”*

*Axel Honneth<sup>3</sup>*

België is een rechtstaat waar de burger in principe gerespecteerd en actief beschermd wordt. De sociale waarden zijn verankerd in wetten die de burgers een correcte en billijke behandeling door de overheid garanderen.

Maar, de “overheid”, haar instellingen en haar structuren, zijn mensenwerk ... en mensen kunnen falen. Dus is het onvermijdelijk dat de burger soms onbehoorlijk behandeld wordt door de overheidsdiensten.

Wat is dan behoorlijke behandeling, kan men zich afvragen.

Als men zich de moeite getroost om het totale plaatje te bekijken, betekent behoorlijke behandeling ook dat de overheid tegemoet komt aan de nood aan erkenning van de burger naast zijn nood aan rechtvaardigheid.

Philip Giddings, expert in de politieke en bestuurswetenschappen, docent en lid van het Centrum voor Ombudsman studies aan de Reading University in Groot-Brittannië, stelt het zo: “Where there is administration, there will always be the possibility, indeed the probability, of maladministration.”<sup>4</sup>

Jean-Paul Delevoye, de Médiateur de la République in Frankrijk, ziet echter niet alle heil komen van nieuwe wetten om het probleem van onbehoorlijk bestuur op te lossen.

Hij benadrukt dat voor hem de XXI<sup>ste</sup> eeuw de eeuw zal zijn van de aanvaarding van de andere. Het is dan ook noodzakelijk dat de veranderingen van gedrag en houding evolueren in de zin van meer luisterbereidheid en begeleiding.

“On peut avoir juridiquement raison et moralement tort. Certains agissements de l’administration ne changeront pas par les textes mais par une réforme des comportements vis-à-vis de l’usager. Pour l’usager, réformer les comportements peut-être aussi important que réformer les textes. Il faudrait que le système ne se protège plus au détriment du client ou de l’usager. Je suis de ceux qui pensent que l’écoute et l’accompagnement au quotidien sont des facteurs d’apaisement social essentiels.”<sup>5</sup>

Dit is nu net de rol van de ombudsman: op basis van de gegronde klachten die hij behandelt de administraties overtuigen om structurele oplossingen te zoeken voor disfuncties in de dienstverlening en onbehoorlijk bestuur. Maar zijn taak is niet beperkt tot deze rol.

De Duitse filosoof Axel Honneth<sup>3</sup> schuift het begrip “erkenning” naar voor als basis van de sociale rechtvaardigheid. Volgens hem is een rechtvaardige maatschappij deze die eenieder erkent (en dus het individu toelaat zich als dusdanig te manifesteren) op drie essentiële vlakken: op het vlak van de liefde waar het vertrouwen in zichzelf gevormd wordt; op het vlak van het recht dat aan eenieder respect garandeert, verbonden aan het behoren tot de burgergemeenschap, en tenslotte op het vlak van de arbeid, waar het respect voor zichzelf verworven wordt.<sup>6</sup>

---

1 Vrije vertaling

2 Claire L'Heureux-Dubé, was rechter bij het Hooggerechtshof van Canada van 1987 tot 2002

3 Axel Honneth is sociaal filosoof en directeur van het Frankfurts Instituut voor Sociaal Onderzoek

4 Philip Giddings, “The future of the Ombudsman” in *Righting Wrongs*, 1999, p. 471

5 Jean-Paul Delevoye, Médiateur de la République in *Le Journal du Médiateur de la République*, mars 2009 – Nr. 45

6 Alain Caillé et Christian Lazzeri, *La Reconnaissance aujourd’hui*, CNRS Editions, 2009 cité par Maxime Rovere, in *Le Magazine Littéraire*, n° 490, octobre 2009, p. 16

In dit perspectief van de erkenning is een nieuw actieveld weggelegd voor de Ombudsman, in het bijzonder voor de Ombudsman voor de Pensioenen. Het pensioen wordt immers door velen beleefd als erkenning of ... miskenning, van de vruchten van de arbeidsprestaties geleverd gedurende een gans professioneel leven.

Zou men dus niet kunnen toevoegen "bijdragen tot de erkenning van de klager" aan het courante lijstje werkwoorden "luisteren, begrijpen, ageren, herstellen, ...", voor onszelf en voor de administraties om het spectrum van de voorwaarden voor de behoorlijke behandeling waarop de klager aanspraak kan maken, te vervolledigen?

# De werking en de middelen van de Ombudsdienst Pensioenen

## De werking van de Ombudsdienst Pensioenen

De werking van de Ombudsdienst wordt uiteraard bepaald door de missie van de Ombudsdienst. Die missie is wettelijk vastgelegd door de wetgever. Op welke manier de missie wordt ingevuld, hangt grotendeels af van de visie die de Ombudsmannen hebben op hun ombudswerk en de waarden die zij uitdragen.

## De missie, visie en waarden van de Ombudsdienst Pensioenen

Dit jaar hebben wij het nuttig geacht om de herbronning die vorig jaar met het tienjarig bestaan van de Ombudsdienst is ingezet verder uit te diepen. Wij hebben dan ook, samen met onze medewerkers, opnieuw onze missie en oorspronkelijke visie en waarden bekeken.

Wij zijn tot de slotsom gekomen dat er in wezen niets veranderd is maar dat de formulering duidelijker en explicieter kan. Hierna vindt de lezer de neerslag van deze nuttige oefening voor de goede werking van de Ombudsdienst.

### De missie

De missie van de Ombudsmannen voor de Pensioenen is wettelijk vastgelegd in het oprichtingsbesluit van de Ombudsdienst<sup>7</sup>.

De missie kan in zeven detailpunten samengevat worden:

- klachten onderzoeken over de wettelijke pensioenen die betaald of toegekend worden door de federale pensioendiensten;
- klachten onderzoeken over de werking van de federale pensioendiensten;
- klachten waarvoor de Ombudsdienst Pensioenen niet bevoegd is of die onontvankelijk zijn, doorverwijzen;
- bemiddelen en verzoening nastreven tussen de burger en de pensioendiensten;
- aanbevelingen voor de verbetering van de werking van de pensioendiensten formuleren;
- aanbevelingen voor de verbetering van de pensioenwetgeving formuleren;
- verslag uitbrengen over de activiteiten van de Ombudsdienst en de aanbevelingen aan de Minister van Pensioenen, de Kamer van Volksvertegenwoordigers en het Raadgevend Comité voor de Pensioensector.

### De visie

Vertrekkende van de wettelijk bepaalde missie hebben wij een duidelijke visie op ons ombudswerk ontwikkeld.

<sup>7</sup> Koninklijk besluit van 27 april 1997 tot instelling van een Ombudsdienst Pensioenen met toepassing van artikel 15, 5° van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels - B.S. van 16 mei 1997



Kernachtig uitgedrukt, streven wij ernaar om in alle onafhankelijkheid, onpartijdigheid en neutraliteit:

- de klachten grondig en zo snel mogelijk te onderzoeken;
- het meest geschikte antwoord te geven op de klacht;
- de pensioenadministraties te overtuigen om de geïdentificeerde problemen billijk op te lossen;
- te handelen op een duidelijke, doorzichtige, correcte en klantvriendelijke manier;
- te waken over de toegankelijkheid van de Ombudsdienst Pensioenen voor iedereen;
- te helpen bij de verbetering van de werking van de federale pensioendiensten en het recht van de burgers op behoorlijk bestuur te promoten;
- bij te dragen tot de verbetering van de pensioenwetgeving.

## De waarden

Voor de visie op ons werk putten wij uit de basiswaarden die wij bij alle institutionele ombudsmannen ter wereld terugvinden.

In de eerste plaats is de onafhankelijkheid het hoogste goed van elke ombudsman.

Deze onafhankelijkheid heeft een driedubbel aspect en uit zich ten opzichte van de klagers, de diensten waarvoor de Ombudsdienst bevoegd is en de inrichtende machten.

Niemand kan ons dus instructies geven, binnen de kruitlijnen van onze opdracht, over de manier waarop wij moeten handelen en oordelen.

Daarnaast is onpartijdigheid eveneens een uiterst belangrijke waarde in de ombudswereld.

Wij kiezen geen partij voor de ene of de andere in het conflict tussen de klager en de pensioendienst. Integendeel, wij oordelen in alle neutraliteit en objectiviteit over de gegrondheid van een klacht op basis van de wettelijke regels, de billijkheid en de principes van goed bestuur.

Zo zullen wij alles in het werk stellen om de klager gelijk te doen krijgen als hij gelijk heeft. Heeft de pensioendienst gelijk, dan zullen wij dat uitvoerig uitleggen aan de klager zodat hij over alle gegevens beschikt om te begrijpen waarom een beslissing genomen is en zich zo gemakkelijker kan verzoenen met zijn pensioensituatie en met de betrokken pensioendienst.

Een andere grote waarde is respect.

Wij proberen te allen tijde de mens achter het dossier dat wij behandelen te zien en zijn rechten en opvattingen te respecteren.

Overigens bewaken wij ook de kwaliteit van onze contacten met de pensioendiensten. Ook als wij het niet eens zijn met hun opvattingen, kunnen onze gesprekspartners rekenen op een respectvolle, beleefde en vriendelijke behandeling.

Integriteit is om evidente redenen een speerpuntwaarde voor de ombudsman.

Een ombudsman handelt op een ethisch en deontologische manier in zijn dagelijkse ombudspraktijk in overeenstemming met de algemeen aanvaarde waarden en normen van de ombudsfunctie.

Wij zijn loyaal aan de democratische staat, onkreukbaar en streven naar de grootst mogelijke vasthoudendheid en zorgvuldigheid in onze ombudspraktijk.

Betrouwbaarheid is eveneens een basiswaarde van de ombudsfunctie.

Een ombudsman is geloofwaardig.

Zowel de klagers als de diensten waarvoor wij bevoegd zijn, kunnen erop rekenen dat wij op een rechtvaardige en consistente manier elke klacht afhandelen zonder favoritisme of wispelturigheid.

Ten slotte is transparantie een essentieel onderdeel van het waardenpakket van de ombudsfunctie.

Wij streven dan ook naar de grootst mogelijke openheid over onze activiteiten en aanbevelingen door zoveel mogelijk relevante informatie op te nemen, bijvoorbeeld in de jaarverslagen van de Ombudsdienst en in onze communicatie met onze stakeholders.

## **De protocolakkoorden**

Van in het begin hebben wij ernaar gestreefd om met elke pensioendienst, zowel in de publieke of semipublieke sfeer als in de privésfeer, een protocolakkoord af te sluiten waarin de wederzijdse relaties duidelijk geregeld zijn.

Het doel ervan is het garanderen van een zo vlot mogelijke behandeling van de klachten en vooral het verzekeren van de doeltreffendheid en de efficiëntie van het ombudswerk.

In de loop van de voorbije jaren hebben wij de overdracht van pensioenbevoegdheden van een aantal (ex-)overheidsbedrijven naar de pensioendiensten gezien. Bijvoorbeeld Belgacom en BIAC hebben hun bevoegdheid voor de pensioenen van hun personeel volledig overgedragen aan de Pensioendienst voor de Overheidssector.

Bijgevolg zijn de protocolakkoorden die wij indertijd afgesloten hebben met deze instellingen vervallen.

## **De instellingen**

### **Federale Overheidsdiensten en sociale parastatalen**

- De Rijksdienst voor Pensioenen
- Het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen
- De Pensioendienst voor de Overheidssector
- De FOD Financiën – Administratie van de Thesaurie – Centrale Dienst der Vaste Uitgaven – Pensioenen
- De Dienst voor Overzeese Sociale Zekerheid

### **Overheidsbedrijven**

- De NMBS Holding

## **Pensioendiensten in de privaatrechtelijke sfeer (op 31 december 2009)**

### ***Verzekeringsmaatschappijen***

- Ethias

### ***Sociale verzekeringsfondsen voor zelfstandigen***

- "Acerta" Sociaal Verzekeringsfonds
- "Securex-Integrity" Vrije Sociaal Verzekeringsfonds voor Zelfstandigen
- "Multipen" Sociaal Verzekeringsfonds Zelfstandigen
- "Attentia" Sociaal Verzekeringsfonds
- "Groep S" Sociale Verzekeringskas voor Zelfstandigen
- "SVMB" Sociale Verzekeringsfonds voor Zelfstandigen
- Caisse d'assurances sociales de l'Union des Classes Moyennes
- "Xerius" Sociaal Verzekeringsfonds
- "Partena" Sociale Verzekeringen voor Zelfstandigen
- "HDP" Sociaal Verzekeringsfonds voor Zelfstandigen
- "Steunt Elkander" Vrije Sociale Verzekeringskas voor Zelfstandigen

## **De evaluatie van de protocolakkoorden**

De protocolakkoorden worden om de twaalf maanden door de partijen geëvalueerd.

Na 10 jaar is echter een actualisatie en een verduidelijking van de tekst wenselijk gebleken. Alle pensioendiensten zijn ons daarin gevolgd.

Meer bepaald gaat het over de schriftelijke procedure voor de contacten tussen de pensioendiensten en de Ombudsdienst die per brief, per fax en per elektronische post kunnen verlopen. Wij merken immers dat het e-mailgebruik in de administraties gemeen goed is geworden zodat ook dit communicatiemiddel even goed kan gebruikt worden in onze onderlinge contacten.

Wij hebben ook een nieuw voorstel gedaan dat in principe door alle pensioendiensten aanvaard is. Jaar na jaar hebben wij kunnen vaststellen dat de samenwerking tussen onze diensten over het algemeen steeds vlotter verloopt en wij hebben de pensioendiensten telkens van harte bedankt voor de inspanningen die zij hiervoor doen. Toch hebben wij nu en dan vastgesteld dat niet elke gesprekspartner in hun administratie precieze kennis heeft van de werking van de Ombudsdienst voor de Pensioenen. Daarom hebben wij voorgesteld om in het nieuwe protocolakkoord duidelijk af te spreken dat de leidinggevende er alles zou aan doen om al zijn medewerkers volledig te informeren over de werking en de bevoegdheden van de Ombudsdienst voor de Pensioenen.

Uiteraard zal het protocol ook in de toekomst nog kunnen aangepast worden in onderling overleg om de wederzijdse relaties nog soepeler en efficiënter te laten verlopen.

## Informatie en communicatie

De goede informatie aan en de vlotte communicatie met de burgers is essentieel voor elk ombudswerk, zo ook voor het onze.

Wij voeren dan ook een tweesporenbeleid op dit vlak.

1. Om onze wettelijke missie van bemiddelaar en verzoener tussen de burgers en de pensioenadministraties in te vullen, moeten wij de burgers erover informeren dat er een Ombudsdienst bestaat bij wie zij welkom zijn met hun klachten.
2. De burgers laten kennis maken met de bevoegdheden en de manier van werken van de Ombudsdienst heeft tot doel vertrouwen te wekken, te overtuigen van het nut van het indienen van een klacht bij de Ombudsman en misverstanden en ontgoochelingen te voorkomen indien de Ombudsdienst niet kan helpen.

Sinds enkele jaren betrekken wij met succes meer en meer intermediairs bij onze communicatiewerking. Onze intermediairs zijn personen en diensten die werken met en voor onze doelgroepen, de gepensioneerden en toekomstig gepensioneerden vanuit een professionele of vrijwilligersmissie.

Die intermediairs, bijvoorbeeld de seniorenorganisaties, de sociale diensten van de steden en gemeenten, de OCMW's, de Justitiehuisen, de mutualiteiten, de rusthuizen, ... zijn goed geplaatst om de Ombudsdienst bekend te maken, de burgers te informeren over zijn werking en ze te overtuigen om beroep te doen op de Ombudsdienst indien er pensioenproblemen opduiken.

Zij beschikken ook vaak over eigen communicatiekanalen. Zo hebben zij ook contacten met gepensioneerden die wij niet bereiken via onze communicatieacties. Wij denken hierbij aan senioren die niet deelnemen aan het verenigingsleven of onze advertenties in de media missen.

## De nieuwe huisstijl

Indien een Ombudsdienst professioneel bezig wil zijn, moet hij ook aandacht aan zijn visuele identiteit besteden.

Hiermee bedoelen wij het logo en alle grafische karakteristieken die gebruikt worden in de briefwisseling en op de communicatiedragers.

Een krachtige en gestandaardiseerde huisstijl biedt immers talrijke voordelen voor de goede communicatie met de burger. Sommige aspecten zijn zelfs elementair voor de doeltreffende werking van de Ombudsdienst.

- Bekendheid

De huisstijl roept herkenning op. Hoe vaker en coherenter de huisstijl wordt gebruikt, hoe groter de herkenning en dus bekendheid.

- Imago

Hoe de verschillende doelgroepen de Ombudsdienst zien, heeft te maken met de identiteit die via de verschillende communicatiedragers wordt overgebracht.

De waarden en overtuigingen die met het design worden geassocieerd, de coherentie en het professionalisme waarmee die identiteit wordt uitgedragen, bepalen de perceptie of het imago.

- Coherentie

Systematisch en gestandaardiseerd gebruik van de huisstijl verhoogt het effect en vergroot de kans dat het in het geheugen geprent wordt.

- Positionering

De visie, de missie en de waarden van een organisatie zijn symbolisch verenigd in de huisstijl.

Daardoor kan de Ombudsdienst een positie innemen (zijn terrein afbakenen) ten opzichte van de andere partners, bijvoorbeeld de pensioendiensten.

## **De implementatie van de nieuwe huisstijl**

De vorige huisstijl miste voldoende samenhang om krachtig en duidelijk de identiteit van de Ombudsdienst Pensioenen te weerspiegelen.

Daarom hebben wij besloten om een restyling te laten doorvoeren door een bedrijf, expert in publieke communicatie. Zoals voor onze informatiecampagnes hebben wij daarbij beroep gedaan op de Algemene Directie Externe Communicatie van de Federale Overheidsdienst Kancelarij van de Eerste Minister die ons heeft geholpen bij de keuze van het meest geschikte bedrijf en ons verder heeft bijgestaan om dit project tot een goed einde te brengen.

De opdracht aan het bedrijf bestond erin om een grafisch charter op te stellen voor een nieuw logo en een herkenbare huisstijl voor de basistoepassingen van de communicatiemiddelen zoals onder meer briefpapier, e-mailhandtekening, visitekaartjes, omslagen, jaarverslag, folder, website, .... Belangrijk hierbij is dat de werking, de missie, de visie en de waarden van de Ombudsdienst, zoals wij die hiervoor beschreven hebben, op een creatieve manier vertaald zijn.

Het is een modern ogend logo geworden, opgebouwd uit de naam van de Ombudsdienst Pensioenen in een krachtig lettertype, overkoepeld door een grafisch element dat verbinding symboliseert. De Ombudsdienst Pensioenen die fungeert als verbindingsweg of -brug tussen de gepensioneerden en de pensioendiensten.

De zakelijke blauwe kleur staat voor de onafhankelijke en objectieve werkwijze van de Ombudsman. De bruinrijze kleur straalt professionaliteit en onpartijdigheid uit.

## **De Ombudsdienst in de media**

### **Persconferentie van 4 mei 2009: voorstelling van het Jaarverslag 2008**

De persconferentie mag telkens weer rekenen op ruime media-aandacht. Alle grote Belgische kranten en de belangrijkste radio- en televisiestations brengen onze hoofdpunten.

Op het einde van de persconferentie wordt het Jaarverslag traditioneel officieel overhandigd aan de Minister van Pensioenen.

### **Informatiecampagne in de pers – september 2009**

De jaarlijkse informatiecampagne in de pers is, zoals alle vorige, ondersteund door de Algemene Directie Externe Communicatie van de Federale Overheidsdienst Kancelarij van de Eerste Minister. Die dienst staat in voor de realisatie van de advertentie en stelt kosteloos zijn expertise ter beschikking bij de keuze van de meest geschikte media. Hij superviseert ook het hele verloop van de persprestaties vanaf de aanbesteding tot de facturatie.

De basisopties zijn steeds:

- een campagne die zich toespitst op het doelpubliek: de gepensioneerde en de toekomstige gepensioneerde;
- een campagne op twee niveaus: op het eerste niveau wordt de bekendheid van de Ombudsdienst verder uitgebouwd, op het tweede niveau wordt meer gedetailleerde informatie verspreid over de werking en de spelregels van de Ombudsdienst;
- de respons brengt de kwaliteit van het ombudswerk niet in het gedrang.

De Directie Externe Communicatie verzorgde:

- het concept, de productie en de reservering van advertenties in bladen die vooral door mensen ouder dan 50 jaar gelezen worden. Op basis van de massale respons op onze publicaties in de gratis pers van de vorige jaren, hebben wij opnieuw in die media geïnvesteerd. De advertenties verschenen in De Streekkrant en Vlan (alle edities inclusief Der Wochenspiegel);
- de opvolging en de coördinatie.

De advertenties die ook verwijzen naar de folder van de Ombudsdienst zijn verschenen in de week van 14 september 2009. De folder kan gratis aangevraagd worden bij de Ombudsdienst Pensioenen.

De folder van de Ombudsdienst geeft inzicht in de werking en de spelregels van de Ombudsdienst Pensioenen. Hij wordt verspreid in de drie landstalen en in het Engels.

De Engelstalige folder is hoofdzakelijk bestemd voor het buitenland en voor anderstalige potentiële klagers. De Belgische ambassades en consulaten zijn de grootste afnemers.

## **Andere persacties**

In de loop van het jaar hebben enkele radiozenders van de Vlaamse en Franstalige omroepen ons geïnterviewd of een publieksforum geboden, de gelegenheid om de naambekendheid te verhogen en de opdracht en de werking van de Ombudsdienst rechtstreeks uit te leggen aan de luisteraars.

Telkens is de reactie zeer groot. Naar aanleiding daarvan bellen of mailen tientallen mensen met hun twijfels of problemen.

## **Andere externe communicatieacties**

### **Algemene vergadering van het Raadgevend Comité voor de Pensioensector op 12 november 2009**

Het Jaarverslag van de Ombudsdienst Pensioenen is gericht aan de Kamer van Volksvertegenwoordigers, de Minister van Pensioenen en aan het Raadgevend Comité voor de Pensioensector.

Het Comité nodigt ons ieder jaar uit voor een bespreking op de eerste plenaire vergadering na de publicatie. In de plenaire vergaderingen zijn de representatieve seniorenorganisaties en de pensioendiensten vertegenwoordigd.

Dit jaar hebben wij het Jaarverslag 2008 uitvoerig besproken op de plenaire vergadering van 12 november 2009. Tijdens de besprekingen hebben wij toelichtingen gegeven en de talrijke vragen van de leden beantwoord.

## **Bekendmaking in het buitenland**

Zoals hiervoor vermeld bezorgen wij affiches en folders van de Ombudsdienst aan de Belgische ambassades en consulaten in het buitenland. Sommige diplomatieke posten, bijvoorbeeld die in Europa, Australië of Zuid-Afrika, ontvangen geregeld vragen van gepensioneerden.

De FOD Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking geeft ook informatie over de werking en de contactgegevens van de Ombudsdienst Pensioenen op zijn algemene website en op de sites van de ambassades.

Ook de Stichting Vlamingen in de Wereld en de Union francophone des Belges à l'étranger geven informatie over de Ombudsdienst.

## **De Ombudsdienst Pensioenen online**

### **De website van de Ombudsdienst: [www.ombudsmanpensioenen.be](http://www.ombudsmanpensioenen.be)**

Naast de andere informatiedragers zorgt de website voor een tastbare verbetering, zowel kwalitatief als kwantitatief, van onze communicatie met de klager of de informatiezoeker.

Op de site vinden de surfers alle informatie over de bevoegdheden en de dienstverlening van de Ombudsdienst. Steeds meer klagers gebruiken het klachtenformulier om hun klacht online in te dienen.

Het klachtenformulier begeleidt de klager om alle relevante informatie te verstrekken zodat wij snel en accuraat kunnen handelen.

Op de website vindt men eveneens alle Jaarverslagen van de Ombudsdienst. De verslagen kunnen geconsulteerd en gedownload worden. Noem het een hedendaagse vorm van openbaarheid.

Om tegemoet te komen aan de grote behoefte aan informatie in de pensioensector zijn alle nuttige hyperlinks naar de websites van de Belgische pensioendiensten, andere ombudsdiensten en de voorlichtingsdiensten van alle overheden opgenomen.

De site bevat ook een overzicht per pensioendienst en per thema van alle opmerkelijke dossiers die opgenomen werden in dit en de vorige Jaarverslagen.

### **De Ombudsdienst op andere websites**

Wij streven ernaar om opgenomen te worden met een webartikel en een link naar onze website op zoveel mogelijk andere sites van overheden en sociale organisaties.

Bijvoorbeeld een banner en een persbericht dat de publicatie van het Jaarverslag of de informatiecampagne aankondigt op de onthaalpagina voor de burgers van de portaalsite [www.belgium.be](http://www.belgium.be) of [www.socialezekerheid.be](http://www.socialezekerheid.be), trekt telkens weer de aandacht van de bezoekers.

De mailing van enkele jaren geleden aan de steden en gemeenten en aan de OCMW's heeft als resultaat dat de Ombudsdienst vermeld is op quasi elke lokale site.

De Ombudsdienst is ook aanwezig met een informatiefiche op de website van de sociale kaart.

Uiteraard ontbreekt de Ombudsdienst niet op de portaalsite van de Belgische ombudsmannen, [www.ombudsman.be](http://www.ombudsman.be).

### **Voordrachten en beurzen**

Senioren- en andere sociale organisaties nodigen ons enkele malen per jaar uit op een seniorenbijeenkomst voor een voordracht over de ombudswerking in de pensioensector.

Daarnaast gaan wij in op uitnodigingen om onze ombudservaringen te delen met studenten en academici. Dit is onder andere het geval voor de opleidingsmodules over bemiddelings- en ombudsdiensten van het departement Communicatie van de Faculteit economische, sociale en politieke wetenschappen van de UCL.

In november 2009 hebben wij, samen met de Ombudsvrouw van de stad Gent, deelgenomen aan de seniorenbeurs, georganiseerd door de Gentse stedelijke diensten. Niet alleen hebben wij de gelegenheid gekregen om ons ombudswerk voor te stellen aan tientallen mensen; liefst 15 klachten hebben wij meegebracht naar ons kantoor.

### **Evaluatie van de communicatiewerking**

Ook dit jaar hebben wij de impact van de informatiecampagne systematisch gemeten aan de hand van de telefonische oproepen tijdens de campagneweek van september.

Wij gebruiken de resultaten van de meting voor toekomstige acties. Bovendien geeft zij ook een inzicht in de impact van het geheel van onze externe communicatieacties.

Uit onze metingen blijkt dat 70 % van de telefonische oproepen geïnspireerd zijn door de advertentie in De Streekkrant en Vlan.

Op onze website hebben wij meer dan 1000 bezoekers geteld in de maand september.

## **Externe relaties**

Naast onze intensieve relaties met de pensioendiensten en andere administraties onderhouden wij ook regelmatig contact met de collega's ombudsmannen en -vrouwen in binnen- en buitenland. Deze frequente relaties met onze collega's zijn een bijzonder waardevolle hulp om onze dienstverlening aan de klager te optimaliseren.

In bijlage 6 bij dit Jaarverslag vindt u de folder van POOL met de Belgische ombudsmannen en -vrouwen, leden van POOL (Permanent Overleg Ombudslui).

## **In België**

Het gebeurt meer en meer dat wij een gezamenlijk onderzoek voeren met een van onze collega's in een klachtendossier, in het bijzonder wanneer er sprake is van elkaar aanvullende en/of overlappende bevoegdheden.

Die collega's zijn hoofdzakelijk de Federale Ombudsman (problemen van fiscale aard, in verband met het stamboek van de militaire dienst, met sociale zekerheidsuitkeringen, ...), de Ombudsvrouw van de Franse Gemeenschap (vooral onderwijsloopbanen), de Ombudsman voor de financiële sector (problemen met betalingen op een bankrekening) en van de verzekeringen (problemen met extra-legale voordelen).

Pensioenklachten zijn soms gerelateerd aan andere federale, gemeenschaps- of gewestmateries (vooral loopbanen van het overheidspersoneel) of buitenlandse regelgeving (buitenlandse pensioenrechten en internationale overeenkomsten). In sommige gevallen zijn ook lokale instanties zoals de OCMW's, betrokken bij de signaleerde problematiek (leefloon, voorschot op pensioen).

Om dergelijke dossiers op te lossen is het onontbeerlijk dat de Ombudslui intens samenwerken en de klacht, elk binnen hun bevoegdheidssterrein, samen behandelen. Meestal gebeurt de co-instructie in alle fases van de klachtenbehandeling hetzij door middel van werkvergaderingen, hetzij bij het afsluiten van het onderzoek door bijvoorbeeld de uitwisseling van de afsluitende brieven of een aanbeveling.

Correcte doorverwijzing naar de bevoegde ombudsman, ook in het buitenland, is een ander voorbeeld van hoe de goede samenwerking onze dienstverlening aan de gepensioneerde optimaliseert. Vice versa geldt dit ook. Bij andere ombudsdiensten, leden van POOL, worden soms ook pensioenklachten opgevangen en naar ons doorgestuurd of worden onze contactgegevens doorgegeven.

## **In het buitenland**

Meer en meer mensen, werkende en gepensioneerde, verhuizen binnen Europa en soms nog verder. De loopbaan van die mensen speelt zich dus af in verschillende landen. In die context, gebeurt het vaak dat een doorzending of een contact met de bevoegde collega in het buitenland, het klachtendossier deblokkeert.

Ook de informele contacten met buitenlandse collega's op colloquia zijn vaak een hefboom om een hardnekkig probleem op te lossen.

## **Kwaliteitsvolle dienstverlening**

Ten slotte, laten wij niet na om indien het nodig blijkt, bijvoorbeeld wanneer er geen ombudsman bestaat voor een bepaald probleem, het initiatief te nemen om andere diensten of administraties te benaderen in het kader van een kwaliteitsvolle dienstverlening.



Deze tussenkomsten worden quasi altijd positief onthaald door de gecontacteerde diensten en leveren doorgaans uitstekende resultaten op.

## Lidmaatschap van ombudsman organisaties

### Het Permanent Overleg Ombudslui (POOL)

POOL is een Belgisch netwerk waarbij alle institutionele Belgische ombudsmannen zijn aangesloten. Ook een aantal ombudsmannen uit de privésector zijn lid van POOL.

POOL streeft ernaar om informatie te geven over wat er zich afspeelt in de Belgische ombudswereld. Meer nog, POOL heeft een aantal basisprincipes opgesteld waaraan een volwaardige ombudsman of -vrouw zich houdt.

Die basisprincipes zijn vertaald in de "10 geboden" van de ombudsman.

1. De ombudsman behandelt de klacht van een persoon over een dienst of een bedrijf wanneer die zelf de klacht bij die dienst of dat bedrijf niet opgelost krijgt.
2. De ombudsman werkt onafhankelijk.
3. De ombudsman werkt kosteloos.
4. De ombudsman werkt op grond van wettelijke teksten of reglementen, maar hij of zij laat zich ook leiden door het principe van billijkheid of rechtvaardigheid.
5. De ombudsman behandelt de dossiers vertrouwelijk.
6. De ombudsman beschikt over voldoende onderzoeksmiddelen om onafhankelijk te kunnen werken.
7. De ombudsman hoort alle partijen.
8. De ombudsman oordeelt in alle objectiviteit over de gegrondheid van de klacht.
9. De ombudsman doet aanbevelingen om te voorkomen dat dezelfde problemen zich blijven voordoen.
10. De ombudsman publiceert een Jaarverslag dat voor iedereen toegankelijk is.

POOL wil ook de bekendheid van en de toegang tot de ombudsdiensten verbeteren. Daarom is, in gezamenlijke inspanning van alle leden van POOL, de portaalsite ombudsman.be en de gelijknamige folder gecreëerd.

De site bevat de coördinaten van alle Belgische ombudsmannen die de basisprincipes van POOL onderschrijven. De geïnteresseerde kan er ook zoeken op trefwoorden om de juiste ombudsman voor zijn probleem te vinden. Ondertussen is de site uitgebreid met de gegevens van de Europese Ombudsman.

In de folder zijn alle contactgegevens van de POOL leden opgenomen evenals de "10 geboden" van de ombudsman. Alle ombudsmannen die er op voorkomen, staan ook in de folder van POOL (zie Bijlage 6 van dit verslag).

Jean Marie Hanneke, de Franstalige Ombudsman voor de Pensioenen, is verkozen tot voorzitter van POOL. Zijn Nederlandstalige collega, Tony Van Der Steen, zetelt in de Raad van Bestuur.

## Internationale Ombudsmanorganisaties

De Ombudsdienst Pensioenen is aangesloten bij het Internationaal Instituut voor Ombudsmannen (IIO, <http://www.theioi.com/>). Dit instituut groepeerd wereldwijd alle ombudsmannen die voldoen aan de internationaal erkende standaarden voor de onafhankelijke uitoefening van de ombudsfunctie.

De Ombudsdienst is ook aangesloten bij het Europees Ombudsman Instituut (EOI, [www.eoi.at](http://www.eoi.at)). Het instituut streeft er naar om vanuit een wetenschappelijk oogpunt het concept van de ombudsmanfunctie te promoten en te verspreiden in Europa.

Overigens is de Ombudsdienst ook lid van de Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF, [www.democratie.francophonie.org](http://www.democratie.francophonie.org)).

## De middelen van de Ombudsdienst Pensioenen

### De menselijke middelen

#### Het College van de Ombudsmannen

De Nederlandstalige Ombudsman, Tony Van Der Steen, en de Franstalige Ombudsman, Jean Marie Hannedouche, vormen samen het College van de Ombudsmannen voor de Pensioenen. Elke Ombudsman is een deskundige in het pensioenrecht en is beslagen in het sociale zekerheidsrecht in het algemeen.

Het College stippelt het beleid van de Ombudsdienst uit en draagt de eindverantwoordelijkheid voor de klachtenbehandeling.

Het College werkt in volle onafhankelijkheid. Die onafhankelijkheid wordt gewaarborgd door verschillende bepalingen in het oprichtingsbesluit van de Ombudsdienst Pensioenen (zie Bijlage 1 in Deel 4).

#### De medewerkers

De personeelsformatie van de Ombudsdienst omvat:

- drie onderzoekers van niveau A;
- vijf onderzoekers van niveau B of C;
- één secretariaatsmedewerker van niveau C;
- één communicatiemedewerker van niveau A.

Ingedeeld naar taalrol zijn er vier Franstalige en zes Nederlandstalige medewerkers tewerkgesteld.

Van de Nederlandstalige medewerkers hebben er drie een getuigschrift van de kennis van de Franse taal. Eén Franstalige medewerker heeft een getuigschrift van de kennis van de Duitse taal. Quasi elke medewerker heeft een goede basis van de Engelse taal. Sommigen hebben ook kennis van het Spaans en Italiaans.

De onderzoekers hebben zich gespecialiseerd in het pensioenrecht, ondertussen beheersen zij alle pensioenregimes. Zij hebben eveneens een grote kennis van de overige sociale zekerheidstakken. En even belangrijk in een Ombudsdienst, zij hebben hun luistervaardigheid en empathische gaven verder ontwikkeld.

#### Vorming

De permanente vorming situeert zich in uiteenlopende gebieden die alle te maken hebben met het geheel van de ombudsfunctie in de pensioensector: de maatschappelijke en juridisch-technische evoluties in de sociale zekerheid en specifiek in de pensioensector, kwaliteitsvolle dienstverlening en praktische opleidingen.

In 2009 waren hiervoor voldoende financiële middelen beschikbaar. De budgetpost "Vorming" maakt het mogelijk dat alle medewerkers de kans krijgen om zich in te schrijven in een voortdurend vormingsproces. In samenwerking met de vormingsdienst van de pensioendiensten kunnen onze medewerkers ook deelnemen aan de juridisch-technische opleidingsmodules die de pensioendiensten organiseren voor hun personeelsleden.

Wijzelf en/of de medewerkers hebben deelgenomen aan de volgende opleidingen, studiedagen, congressen en colloquia.

- Het toekomstig pensioenbeleid. Leergang pensioenrecht, georganiseerd door de K.U. Leuven op 17 maart 2009 te Leuven
- Communicatie ontmoet kennismangement. Studienamiddag, georganiseerd door de FOD Personeel en Organisatie in samenwerking met de FOD Kanselarij van de Eerste Minister op 26 maart 2009 te Brussel
- Nieuwe perspectieven over gezin, levenslopen en pensioenen. Studiedag, georganiseerd door de Vakgroep Sociaal recht van de Vrije Universiteit Brussel op 27 maart 2009 te Brussel
- Gestion des conflits et médiation. Interdisciplinaire voortgezette vorming, georganiseerd door de Centre d'études de la Communication van de U.C.L op 27 en 28 maart te Louvain-la-Neuve
- Communicatie en overheidsopdrachten. Studiemiddag, georganiseerd door de FOD Personeel en Organisatie in samenwerking met de FOD Kanselarij van de Eerste Minister op 8 mei 2009 te Brussel
- Branding, imago, huisstijl, logo. Studienamiddag, georganiseerd door de FOD Personeel en Organisatie in samenwerking met de FOD Kanselarij van de Eerste Minister op 28 mei 2009 te Brussel
- Tweehonderd jarig bestaan van het Bureau van de Parlementaire ombudsmannen in Zweden. 9<sup>de</sup> wereldconferentie, georganiseerd door het Internationaal Ombudsman Instituut van 9 tot 12 juni 2009 te Stockholm
- Le médiateur, le politique et la justice : vers une accessibilité équitable aux droits. 6<sup>de</sup> Congres, georganiseerd door de Association des Ombudsman et Médiateurs de la Francophonie van 7 tot 9 september 2009 te Quebec
- Storytelling. Studienamiddag, georganiseerd door de FOD Personeel en Organisatie in samenwerking met de FOD Kanselarij van de Eerste Minister op 24 september 2009 te Brussel
- De verdere ontwikkeling van het petitierecht en het ombudswerk via de invoering van het publiek petitierecht. Workshop, georganiseerd door het Europees Ombudsman Instituut op 5 oktober 2009 te Firenze
- De kwalitatieve aanpak van een onthaaldienst. Driedaagse gecertificeerde opleiding, georganiseerd door het OFO van 6 oktober tot 20 oktober 2009 te Brussel
- Eerbied voor de procedures in de bestuurshandelingen die de sociale reglementering toepassen. Vijfdaagse gecertificeerde opleiding, georganiseerd door het OFO van 7 oktober tot 15 december 2009 te Brussel
- Toereikende pensioenen vandaag, implicaties voor het beleid van morgen. Studieavond, georganiseerd door het Centrum voor Sociologisch onderzoek van de K.U. Leuven op 13 oktober 2009 te Leuven
- Médiatisation, la communication au cœur de la médiation. Colloquium, georganiseerd door de Waalse ombudsman op 23 en 24 november 2009 te Namen
- Onze uitdaging aangaan! 5<sup>de</sup> conferentie over de kwaliteit van de overheidsdiensten in België, georganiseerd op 26 november 2009 te Brussel
- Communicatie en veranderingsprocessen. Studienamiddag, georganiseerd door de FOD Personeel en Organisatie in samenwerking met de FOD Kanselarij van de Eerste Minister op 3 december 2009 te Brussel

- FEDCOM, de modernisering van de staatscomptabiliteit. Driedaagse opleiding, georganiseerd door de FOD Sociale Zekerheid van 18 tot 22 december 2009

## **De financiële middelen**

Het budget van de Ombudsdienst voor de personeel-, werking- en investeringskosten is ingeschreven op de begroting van de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid.

Bij de beslissingen over de bestedingen zijn wij uiteraard gehouden aan de regels die gelden voor alle federale overheden; in 2009 dus ook aan de strikte monitoring van de evolutie van onze uitgaven.

Het toegekende budget volstaat voor de uitvoering van onze taken met respect voor de principes van de ombudsfunctie.

## **De materiële middelen**

De Ombudsdienst is gehuisvest op de eerste verdieping van het World Trade Center III. Het WTC III ligt kort bij het Noordstation met trein-, tram- en bushaltes. De Ombudsdienst is dus vlot bereikbaar met het openbaar vervoer.

Voor wie met de wagen komt, is er ondergronds ruime en gratis parkeermogelijkheid.

De kantoren van de Ombudsdienst zijn gemakkelijk te bereiken via de lift of de roltrap, ook voor personen met een handicap.

De Ombudsdienst beschikt over de nodige bureautica en informatica middelen in een netwerkomgeving. Alle medewerkers hebben een individueel e-mailadres en toegang tot het internet.

Om onze werking te verbeteren is een geïntegreerd pakket van klachtenbehandelingssoftware welkom. De samenwerking met de ICT-diensten van de FOD Sociale zekerheid zou ons moeten toelaten binnen een redelijke termijn een oordeelkundige beslissing te treffen.